

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»

**ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
ДЕФОРМАЦИЙ У РАБОТНИКОВ АВИАПРЕДПРИЯТИЙ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: *1408168*

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
Заведующая кафедрой СЦР  
\_\_\_\_\_ Л.Э. Панкратова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**ПРОФИЛАКТИКА И ПРЕОДОЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
ДЕФОРМАЦИЙ У РАБОТНИКОВ АВИАПРЕДПРИЯТИЙ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 1408168

Исполнитель:		
студент группы ЗСР-501	_____	Ю.В.Заморова
Руководитель:		
ст.преподаватель	_____	Т.А.Заглодина
Нормоконтролер:		
ст.преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Профессиональная деформация личности: понятие, причины и признаки .....	7
1.1. Профессиональная деформация личности как объект социального исследования .....	7
1.2. Причины и признаки проявления профессиональной деформации личности .....	14
Глава 2. Профессиональная деформация работников авиапредприятия «Уральские авиалинии».....	26
2.1. Особенности профессиональных деформаций работников авиапредприятия.....	26
2.2. Профилактика и преодоление профессиональных деформаций работников авиапредприятия.....	35
Заключение .....	44
Список источников и литературы .....	46
Приложения.....	49

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что, в современное время профессия непременно оказывает влияние на становление характера человека. То, чем мы занимаемся на протяжении длительного времени, бесспорно, влияет на наши психологические особенности. На одних людей — профессия оказывает положительное влияние, она может оттачивать и совершенствовать те качества характера, которые заложены и имеются у человека. Делает человека шире, лучше, мудрее, гармоничнее, то есть происходит своеобразное развитие человеческой личности, человек становится на одну ступень выше в своем развитии. С другой стороны, профессия может оказать деформирующее воздействие на личность работника.

Большую часть жизни человека занимает профессиональная деятельность, в ней он развивается как специалист, обретает квалификацию, обрывает знаниями в своей области. В современном мире профессии задают определенный ритм жизни, с которым не каждому под силу справиться.

Многие виды профессиональной деятельности характеризуются значительной неопределенностью, вызывающей психологическую напряженность, нередко сопровождаются отрицательными эмоциями и в этих случаях защитные механизмы ограждают психику от деструктивного опыта. Основная роль психологической защиты — это примирение человека с существующей реальностью в острых ситуациях фрустрации или при столкновении антагонистических потребностей. Наиболее частыми видами защитных механизмов являются отрицание, рационализация, вытеснение, проективная идентификация, проявления, которых могут привести к развитию профессиональной деформации.

В данном исследовании мы акцентируем внимание на работниках авиапредприятий. Работа на авиапредприятиях обладает своими особенностями, иногда положительно, а иногда и отрицательно влияющих на

здоровье работника. Пассажирские перевозки в воздухе – это всегда большая ответственность. Задачей специалиста является обеспечение комфортного и безопасного времяпровождения пассажиров во время полёта. Ему необходимо знать правила авиаперевозки пассажиров, багажа и грузов, эксплуатации аварийно-спасательного и бортового оборудования.

Актуальными проблемами в данной профессиональной сфере являются: частый стресс, смена часовых поясов, каждый перелет это новые коллеги, новые воздушные судна – все вышеперечисленное сказывается на психологическом состоянии сотрудников авиакомпаний, а именно летного персонала. Стресс является одним из ведущих факторов развития профессиональных деформаций.

Стрессы для работников авиапредприятий – губительны для работы всей команды, которая обеспечивает авиаперевозку пассажира. Подвержены стрессам на работе не только сотрудники летного подразделения авиакомпании, а также работники штаб-квартиры компании, обеспечивающие своевременное решение проблем, возникающих в аэропортах. Сотрудники авиапредприятий, а именно люди, работающие на борту воздушного судна, должны оставлять личные переживания за пределами самолета, потому как безопасная авиаперевозка пассажира напрямую зависит от внутреннего и психологического состояния экипажа самолета.

Современное время – время микро и макро-стрессов. Оно заставляет человека активно адаптироваться к скоротечности процессов, к новым реалиям и ценностям. Для быстрой адаптации к переменам необходимо обладать способностью эффективной саморегуляции организма и приспособиться к новому, здоровому образу жизни. Он наделяет человека способностью адекватно приспосабливаться к меняющимся условиям внешней и внутренней среды, а также извлекать из любой ситуации максимальную пользу.

Если человек не сможет быстро адаптироваться к переменам, результатом его медлительности станет стресс, что в последствии приведет к перенапряжению и истощению организма. Тот, кто не может приспособиться к переменам, теряет здоровье, хорошее настроение, успех. У данной личности неминуемо произойдет профессиональная деформация.

Проблема профессиональной деформации личности была проанализирована в трудах таких исследователей как: Ю.Н. Лапыгин, О.С. Виханский, Е.П. Третьякова, А.П. Балашов, Т.С. Бойко и др.

Проблема влияния стресса на профессиональную деформацию была исследована в трудах: П. Безручко, В.А. Бодров, В.А. Винокур, В.М. Девишвили, В. Николаенко, О.Б. Михайлова и др.

*Объектом* исследования является феномен профессиональной деформации.

*Предметом* – профилактика и преодоление профессиональных деформаций работников авиапредприятия «Уральские авиалинии».

*Целью* данного исследования является изучение профилактики и преодоления профессиональных деформаций работников авиапредприятия.

При этом можно выделить следующие основные *задачи*:

1. Рассмотреть профессиональную деформацию личности как объект социального исследования.
2. Проанализировать причины и признаки проявления профессиональной деформации личности.
3. Проанализировать особенности профессиональных деформаций у работников авиапредприятия «Уральские авиалинии».
4. Изучить способы профилактики и преодоления профессиональных деформаций у работников авиапредприятия.

Для выполнения поставленных задач и целей работы, использовались следующие методы исследования: анализ научной литературы, синтез, сравнение, структурно-функциональный метод, эмпирическое исследование, а также теоретический и метод обработки данных.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, заключения и списка использованных источников.

# **ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ ЛИЧНОСТИ: ПОНЯТИЕ, ПРИЗНАКИ И ПРОФИЛАКТИКА**

## **1.1. Профессиональная деформация личности как объект**

### **социального исследования**

Часто человек, вовлеченный в какую-либо деятельность и выполняющий свою работу, находится в постоянной напряженности, причиной которой являются всевозможные экстремальные и эмоционально негативные факторы. Это профессиональная деформация.

Профессиональная деформация — это деструкции, которые возникают в процессе выполнения трудовой деятельности и негативно влияют на ее продуктивность. Они порождают профессионально нежелательные качества и изменяют профессиональное и личное поведение человека. В узком смысле — это проявления в личности под влиянием некоторых особенностей профессиональной деятельности, таких психологических изменений, которые начинают негативно влиять на осуществление этой деятельности и на психологическую структуру самой личности. Так же под профессиональной деформацией понимают приобретение таких качеств, навыков и склонностей, которые отрицательно влияют на решение поставленных перед ним задач<sup>1</sup>.

В феномене профессиональной деформации находит свое отражение фундаментальный принцип отечественной психологии — принцип неразрывного единства сознания, личности и деятельности. Принято считать, что трудовая и социальная деятельность является главной характеристикой зрелой личности. В процессе трудовой деятельности человек развивает свои профессиональные навыки, проявляет свойственные ему способности, формирует свои ценности, удовлетворяет потребности и интересы. Механизм проявления профессиональной деформации личности имеет довольно сложную динамику. Первоначально неблагоприятные условия труда

---

<sup>1</sup> Константинов В.В. «К вопросу о профессиональной деформации личности». URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 02.02.19)



вызывают негативные изменения в профессиональной деятельности, в поведении. Далее, по мере повторения трудных ситуаций, эти негативные изменения могут накапливаться и в личности, приводя к ее переустройству, что далее проявляется в повседневном поведении и общении. Определено также, что сначала возникают временные негативные психические состояния и установки, затем начинают исчезать положительные качества. Позднее на месте положительных свойств возникают негативные психические качества, модифицирующие личностный профиль работника.

У человека, который занимается профессиональной деятельностью, формируется стереотип поведения, вызванный особенностями его труда, неблагоприятно сказывающийся на его отношениях с окружающим миром. Формирование профессиональных стереотипов является неминуемым атрибутом профессионализации специалиста; образование автоматизированных профессиональных умений и навыков, становление профессионального поведения невозможны без накопления бессознательного опыта и установок. Решение типовых задач, с которыми сталкивается человек в ходе своей деятельности, совершенствует не только профессиональные знания, но и формирует профессиональные привычки, предопределяет стиль мышления и манеру общения. Человек начинает планировать свою деятельность и строить свое поведение в соответствии с принятым решением, независимо от того, насколько действенно это решение по отношению новым задачам.

Термин «профессиональная деформация личности» применяется в работах многих исследователей проблем профессиональной адаптации и развития. Работы в области психологии профессий, профессионализации личности, а также профессиональной деформации и профессионального «выгорания» представлены такими именами, как Климов Е.А., Маркова А.К., Деркач А.А., Зеер Э.Ф., Мардахаев Л.В., Рогов Е.И., Абрамова Г.С., Водопьянова Н.Е., Безносков С.П., Подвойский В.П., Жалагина Т.А, Москвина Н.Б., Лунина Е.Г., Сыманюк Э.Э. и др. Явление изучается в основном

применительно к специалистам таких коммуникативных профессий, как психологи, педагоги, социальные работники и другие. Упор в психологических исследованиях делается на выявление общих изменений черт личности специалиста, реже — на изучении непосредственно коммуникативных практик и, в частности, трудностей, возникающих в профессиональной коммуникации. Профессиональная деформация исследуется главным образом в рамках отдельных подходов, что не может дать полноценного представления о специфике данного явления. В то же время исследователи отмечают, что причиной профессиональных кризисов в коммуникативных профессиях являются в первую очередь процессы коммуницирования с коллегами и людьми, с которыми ведется профессиональная деятельность, данная особенность коммуникативных профессий требует дополнительного изучения.

Одним из первых, кто обратил внимание на деформирующую роль профессиональной деятельности, был известный социолог П. А. Сорокин. Он начал с того, что успешно восполнил пробелы в изучении влияния профессий на поведение людей с психологической и медицинской точек зрения<sup>1</sup>. Была реализована подробная разработка программы и методов исследования профессиональных групп, профессионального отбора и профессиональной деформации, что послужило дальнейшей исходной точкой в изучении проблем профессиональной деформации личности и поиске потенциальных путей преодоления и разрешения этих проблем.

В.В. Бойко разрабатывает концепцию эмоционального выгорания. По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Но профессиональное выгорание — это процесс длительного воздействия

---

<sup>1</sup> Сорокин П.А. Общедоступный учебник социологии. Статьи разных лет / Ин-т социологии. - М.: Наука, 1994. — 560 с. - (Социологическое наследие)

факторов стресса на организм. То есть это заболевание является серьезным хроническим процессом.

В большинстве случаев, этот синдром чаще всего развивается у людей, которые по характеру своей деятельности постоянно общаются с людьми или занимаются интеллектуальной работой: журналисты, учителя, врачи, юристы, менеджеры в различных областях и т. д.

Рассматривая профессиональную деформацию в общем плане, Э. Ф. Зеер отмечает: «Многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности приводит к появлению профессиональной усталости, обеднению репертуара способов выполнения деятельности, утрате профессиональных умений и навыков, снижению работоспособности»<sup>1</sup>

Хоминский В.А. и Грановская Р.М. отмечают, что профессиональные деформации проявляются в стереотипных действиях.<sup>2</sup> Стереотипы ускоряют и повышают результативность работы, но когда они начинают превалировать – восприятие ситуации становится упрощенным, а уверенность в непогрешимости используемых методов со своими возможностями – излишней, что уменьшает аналитические способности, гибкость мышления и умение взглянуть на вещи с другой позиции.

В основном все исследователи профессиональной деформации личности делают упор на то, что развитие данного деформирующего фактора развивается у людей, которые представляют социальные профессии. Вот и исследователи С.П. Безносков, Л.Н. Корнеева, А.К. Маркова также отмечают, что профессиональные деформации развиваются у представителей профессий, постоянно взаимодействующих с людьми: врачей, педагогов, работников сферы обслуживания, социальной сферы, правоохранительных органов, госслужащих, руководителей, предпринимателей и др.

---

<sup>1</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования

<sup>2</sup> Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — 6-е. — СПб.: Речь, 2010. — 580 с.

Понятие «стресс» было введено канадским физиологом Гансом Селье. Стресс – слово английское, произошло от французского *estresse* – угнетённость, подавленность, которое, как предполагается, восходит к латинскому *districtus* разделённый, от глагола *distringere* разделять (*dis*-отдельно + *stringere* крепко связывать).

Стресс – состояние повышенного напряжения организма как защитная реакция на различные неблагоприятные факторы (голод, холод, физические или психические травмы и т. п.). Стремление бороться со стрессом с помощью социально неодобряемых элементов окружающей действительности - распространенная проблема общества, причем не только в 21 веке, но и во все времена. Пойти по пути саморазрушения в попытках найти свою зону комфорта - это способ, который лишь кажется легким и не обязывающим ни к чему конкретному. Люди стремятся обрести утешение в том, что не требует видимых усилий и создаёт иллюзию счастья, так как на их рабочем месте царит противоположная, враждебная для их состояния атмосфера. Бытует распространенное мнение о том, что деструктивный способ релаксации выбирают только личности, которые не понимают вреда подобного отдыха или обладают слабой волей, чтобы противостоять зависимостям. Уход от внерабочей действительности происходит постепенно и незаметно для самого индивида. Исходя из этого, можно сказать, что игнорируя показатели уровня стресса на рабочем месте, мы не только снижаем рабочие показатели организации в целом, но и косвенно влиянием на образование ментально и физически нестабильного и даже маргинального слоя общества. Можно даже сделать вывод, что стресс - это одно из опаснейших вредных условий труда.

Профессиональный стресс — «...это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью. Различают такие разновидности

профессионального стресса, как информационный, эмоциональный и коммуникативный стресс...»<sup>1</sup>.

Психологический стресс, возникающий на работе, можно подразделить на четыре формы: управленческий, информационный, коммуникативный и эмоциональный. Стрессовыми факторами для нас являются содержание работы, рабочая нагрузка, темп работы, график работы, обязанности, перспектива профессионального развития, специфика профессионального общения с коллегами и руководством, а также условия участия в управлении.

Профессиональная деформация личности — это изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентации, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием продолжительного выполнения профессиональной деятельности. Профессиональная деформация негативно сказывается как на производительности труда, так и на взаимоотношениях личности в профессиональной и личной сферах. Профессиональная деформация личности отличается по своей модальности, направленности. Она может нести положительный или отрицательный характер. Благотворное влияние профессии на личность проявляется в формировании у человека позитивного, ответственного отношения к труду, в накоплении им служебного опыта, в навыках, умениях, знаниях, в углублении интересов, в творчестве и т.п. Так, работники правоохранительных органов очень тонко могут замечать признаки противоправного поведения людей, у них обостряется внимательность, бдительность, готовность противостоять уловкам и ухищрениям.

Для обнаружения профессиональной деформации бывает достаточно понаблюдать за человеком, анализируя его общение с другими людьми, стереотипность выполнения поручений. Профессиональная деформация личности может проявляться в употреблении профессионального жаргона в

---

<sup>1</sup> Сибак URL: <https://sibac.info> (Дата обращения 31.01.19)

повседневной жизни, в манерах поведения, даже в физическом облике (например, искривление позвоночника и близорукость у служащих, проводящих свой день за компьютером).

Механизм возникновения профессиональной деформации имеет сложную динамику и затрагивает различные стороны психики (мотивационную, когнитивную, эмоционально-личностную). Первоначально неблагоприятные условия труда вызывают негативные изменения в профессиональной деятельности, в поведении<sup>1</sup>. Затем, по мере повторения трудных ситуаций, эти отрицательные изменения могут накапливаться в личности, приводя к ее перестройке, что далее проявляется в повседневном поведении и общении. Было выявлено, что сначала возникают временные негативные психические состояния и установки, затем постепенно начинают исчезать положительные качества. Позднее на месте утраченных положительных свойств возникают негативные психические качества, изменяющие личностный профиль работника.

Вместе с тем в эмоционально-личностном отношении профессиональная деформация создает у человека чувство уверенности и непогрешимости в своих знаниях и оценках, тем самым ограничивая когнитивные функции. Продолжая заниматься профессиональной деятельностью, сотрудник не замечает, что и новые задачи старается реализовать привычным, но уже не эффективным способом (например, продолжает использовать бумажный, а не электронный документооборот).

Любая профессиональная деятельность деформирует личность уже на стадии освоения, а в дальнейшем, при выполнении профессиональных обязанностей, происходят дальнейшие личностные изменения. Профессиональные деформации неизбежны, но при использовании всевозможных личностно ориентированных средств профилактики и

---

<sup>1</sup> Виханский О. С. Стратегическое управление: Учебник - М.: Изд-во МГУ, 2015. – С. 301.

технологий коррекции, возможно, их преодоление и даже применение как некоего ресурса в профессиональной и личной жизни.<sup>1</sup>

В наше время А.Л.Свенцицкий, подводя итоги анализа многих исследований личности и деятельности, пришел к выводу: «Проблема «профессиональной деформации» совершенно не изучена, хотя представляет значительный интерес и в теоретическом, и в прикладном плане. Одна из важнейших задач социалистического производственного коллектива состоит в формировании гармонично развитой личности, а не однобокого профессионала. Но чтобы эффективно решать эту задачу, необходимы компетентные рекомендации со стороны психологов, а их можно дать, лишь тщательно изучив феномен «профессиональной деформации». Исследования этого феномена должны проводиться на стыке социальной психологии труда и дифференциальной психологии, поскольку закономерно возникает вопрос о соотношении индивидуальных различий работников с их подверженностью «деформирующим» воздействиям профессиональной роли»<sup>2</sup>.

## **1.2. Причины и признаки проявления профессиональной деформации личности**

В последние годы все чаще говорится о профессиональной деформации. Характерными признаками этого явления являются: желание работать исчезает, увеличивается апатия и усталость, а эмоциональное истощение становится все более очевидным.

Сформированные упрощенные установки могут приводить к тому, что даже простое и очевидное решение новой задачи не замечается<sup>3</sup>. Одна из форм профессиональной деформации проявляется в возникновении ложного представления, что и без новых знаний накопленные стереотипы обеспечивают необходимую скорость, точность, а главное — успешность

---

<sup>1</sup> Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — 6-е. — СПб.: Речь, 2010. — 560 с.

<sup>2</sup> Диссертации России URL: <http://www.dslib.net> (дата обращения 31.01.19)

<sup>3</sup> Константинов В.В. «К вопросу о профессиональной деформации личности». URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 02.02.19)

деятельности. Ежедневно выполняя определенные задачи, специалист и не замечает, как начинает пользоваться стереотипными действиями. Закрепляется избыточная шаблонность в подходах, упрощенность во взглядах на рабочие проблемы, что приводит к снижению уровня специалиста, его деградации<sup>1</sup>.

Иная сторона деформации проявляется в перенесении профессиональных привычек, полезных в работе, на семейное и дружеское общение. Во время автоматизации действий образы, регулирующие процесс деятельности, становятся все более обобщенными, экономичными, быстрыми и бессознательными<sup>2</sup>. Вместе с тем ежедневное выполнение стереотипных задач развивает ригидность мышления и поведения. Индивид не обращает внимание на отрицательные сигналы своего не профессионального окружения и, следовательно, не видит необходимости в изменении своего поведения.

Со временем развивается и профессиональная усталость, обеднение способов выполнения деятельности, утрата профессиональных умений и навыков, снижение работоспособности. Изменения эмоционально-личностной сферы негативно сказываются на продуктивности труда, взаимодействии с другими людьми, а также на развитии самой личности. У человека вырабатывается стереотип поведения, как в профессиональной деятельности, так и личной жизни.

Самое большое влияние профессиональная деформация оказывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми (чиновники, руководители, работники по кадрам, педагоги, психологи, социальные работники, полицейские, экипажи воздушных судов). Крайняя форма профессиональной деформации личности у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям, равнодушии и

---

<sup>1</sup> Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 215.

<sup>2</sup> Константинов В.В. «К вопросу о профессиональной деформации личности». URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 02.02.19)



безразличии. Профессиональные деформации по-разному выражаются в зависимости от конкретной профессии:

1. У учителей — в авторитарности и ультимативности суждений, желании давать указания в любой ситуации; у психологов — в стремлении навязать определенную картину мира, не придавая значения желанию самого человека; у работников правоохранительных органов — в подозрительности и настороженности;

2. У программистов — в склонности к алгоритмизации, в стремлениях искать ошибки в различных жизненных ситуациях;

3. У управленцев — в росте агрессивности, неадекватности в восприятии людей и ситуаций.

Таким образом, профессиональная деформация личностных особенностей также может возникнуть вследствие чрезмерного развития одной черты, необходимой для успешного выполнения профессиональных обязанностей и распространившей свое влияние на другие сферы жизни<sup>1</sup>.

Необходимо отметить, что излишне развитое профессионально важное качество превращается в профессионально нежелательное. Так, ответственность в принятии решений переходит в авторитарность, переоценку собственных возможностей, нетерпимость к критике, властность, потребность командовать другими людьми, грубость, отсутствие стремления учитывать чувства и интересы других людей, требование к безоговорочному подчинению, в конечном итоге все вышеперечисленное приводит к деспотизму.

Желание во всем соответствовать выбранной профессии проявляется в полной погруженности в профессиональную деятельность, в фиксации на собственных профессиональных проблемах и трудностях, в неспособности и нежелании понять другого человека, в преобладании назидательных и обвинительных высказываний, безапелляционных суждений, в речи

---

<sup>1</sup> Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 160.

появляется немало профессиональных жаргонизмов, которые используются и в повседневной жизни. Овладев какой-либо технологией, индивид считает ее единственно верной и точной. Профессиональное мировоззрение становится определяющим, вытесняя философское, гуманистическое мировоззрение, тем самым ограничивая способы реагирования на всевозможные ситуации<sup>1</sup>.

Социальная желательность с годами превращается в привычку морализирования, неискренность чувств и отношений, в лицемерную пропаганду моральных принципов и норм поведения. Потребность проверять проявляется в сверхконтроле, в необходимости контролировать все свои эмоции, сдерживании чувств, чрезмерной проверке своей деятельности, тщательности следования инструкциям, подавление спонтанности. Умение грамотно и выразительно излагать свои мысли, способность донести важную информацию до аудитории переходит в монологизм речи, нежелание выслушать мнение другого человека.

Профессиональное мышление становится ригидным, человек оказывается неспособным гибко реагировать на изменения внешней и внутренней среды, принимать решения, соответствующие новым обстоятельствам, проявляет приверженность устоявшимся технологиям, отрицание любых инноваций. Ему становится комфортно лишь в тех ситуациях, где работают наработанные ранее методы и приемы, стереотипные приемы превращаются в штампы, как в мышлении, так и в речи. Из богатого арсенала способов решения выбираются только те способы, где не учитывается особенность ситуации и действующих лиц.

Противоположным ригидности можно считать так называемый инновационный невроз<sup>2</sup>, когда что-то малоизвестное становится не средством для улучшения жизни, а самооценностью: инновации ради

---

<sup>1</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатьева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 212-213.

<sup>2</sup> *Виханский О. С.* Стратегическое управление: Учебник - М.: Изд-во МГУ, 2015. – С. 215.

инноваций. Человек любые традиции начинает воспринимать как устаревшие, ненужные и требует их «отменить», искренне верит в любую появившуюся теорию и пытается сразу претворить ее в профессиональную деятельность.

Деформированная деятельность характеризуется следующими изменениями в ее содержании. Во-первых, реализация привычных приемов работы снижает творческий уровень деятельности. Сотрудник реализует эти приемы без глубокого осмысления их соответствия новым условиям в развитии ситуации, без учета личностных особенностей участников совместной деятельности и других факторов<sup>1</sup>. Во-вторых, при рутинном исполнении профессиональных действий или операций существенные изменения претерпевают цели и мотивы деятельности. Цель деятельности осознается менее четко, а в крайних случаях теряет свое самостоятельное значение, происходит замена цели деятельности на цель действия или операции, т.е. важным становится лишь совершение определенных действий. Так, у медицинского работника главным становится не лечение, а заполнение истории болезни.

Следствием профессионально-личностных деформаций являются психическая напряженность, конфликты, как в профессиональной, так и личностной среде, снижение продуктивности в профессиональной деятельности, неудовлетворенность жизнью и социальным окружением.

Неизбежным атрибутом профессионализации специалиста является формирование стереотипов — образование автоматизированных профессиональных умений и навыков, становление профессионального поведения невозможны без накопления бессознательного опыта и установок<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатъева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 220.

<sup>2</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатъева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 301.

Исследователь вопросов профессиональной деформации Р. М. Грановская так отмечает влияние профессиональной роли на личность: «На профессиональное общение существенное влияние оказывает самооценка человека. Всякое ее отклонение от адекватной ускоряет и усиливает профессиональную деформацию, которая обнаруживается в особенностях установки и стереотипах поведения, затрудняя общение. Профессиональные стереотипы, вообще говоря, есть неотъемлемое отражение достигнутого высокого уровня мастерства, т.е. проявление не только знаний, но и вполне автоматизировавшихся умений и навыков, управляемых подсознательными установками и даже не загружающими сознание. Они развиваются, как правило, из тех качеств, которые особенно полезны для данной профессии. Однако если слишком большая доля поведения строится на таких стереотипных действиях или эти специфические установки начинают распространяться на непрофессиональные сферы, то это неблагоприятно влияет и на работу, и на общение в быту»<sup>1</sup>.

Дело в том, что в связи с накоплением отрицательных эмоций энергетические ресурсы организма начинают истощаться. И это выражается в постоянном ощущении усталости, расстройств сна (регулярная бессонница). Человек становится раздражительным, у него возникают проблемы со зрением и слухом, а также появляются постоянные головные боли.

Сформированные у профессионалов стереотипы и установки могут мешать освоению новых профессий, что становится особенно актуальным в наши дни. Например, при происходящей демобилизации из армии множество бывших военных вынуждены искать новую работу. Однако их ригидность, жесткость позиции, труднокорректируемость старых установок и стереотипов поведения не дает им возможность эффективно работать в новых условиях, вызывая конфликты в новых сферах работы.

---

<sup>1</sup> Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — 6-е. — СПб.: Речь, 2010. — 580 с.

Крайняя степень профессиональной деформации получила название профессиональной деградации. В этом случае происходит изменение ценностных ориентиров личности. Стереотипы профессиональной деятельности изменяются, личность начинает формально относиться к своим обязанностям, ее не интересует, насколько эффективна теперь ее деятельность.

Стереотипизация является одним из достоинств нашей психики, но вместе с тем вносит большие искажения в отражение профессиональной реальности и пробуждает разного типа психологические барьеры<sup>1</sup>. Помимо стандартных действий профессиональная деятельность изобилует нестандартными ситуациями, и тогда возможны ошибочные действия и неадекватные реакции.

Стереотипы и стереотипные установки представляют собой определенный уровень достигнутого мастерства и проявляются в знаниях, автоматизированных умениях и навыках, перешедших в подсознательный план. Сотрудник пользуется этими знаниями, навыками, умениями и считает, что существующий когнитивный уровень сможет постоянно обеспечивать эффективность деятельности. В ряде профессий подобные стереотипы и установки очень опасные, например, профессии, относящиеся к военизированным структурам.

В соответствии с концепцией Э. Ф. Зеера профессиональная деформация личности может проявляться в трех видах<sup>2</sup>:

1) Собственная профессиональная деформация. Под воздействием постоянных эмоциональных и нервных нагрузок на психику человек стремится отгородиться от них и избежать их, автоматически включая психологическую защиту от разного рода потрясений, и в определенной степени этим деформирует личность;

---

<sup>1</sup> Виханский О. С. Стратегическое управление: Учебник - М.: Изд-во МГУ, 2015. – С.305.

<sup>2</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования

2) Приобретенная профессиональная деформация. Специалист в процессе своей профессиональной деятельности, направленной на преодоление отдельных проявлений отклоняющегося поведения, набирается негативного опыта;

3) Выработанная профессиональная деформация. Приобретенная профессиональная деформация под воздействием продолжающейся профессиональной деятельности и специфических особенностей личности специалиста трансформируется в иную форму, существенно отличную от приобретенной.

Профессионально-типологические деформации связанные с постепенным наложением на личность каких-либо определенных психологических особенностей, например, умение организовывать большое количество людей, которые отражаются на структуре профессиональной деятельности. К этому типу изменений личности относятся профессиональные деформации начальника, руководителя.

Э. Ф. Зеер также выделяет следующую классификацию уровней профессиональных деформаций:

1) Общепрофессиональные деформации, типичные для работников определенной профессии, например, для работников правоохранительных органов — синдром «асоциальной перцепции» (когда каждый индивид воспринимается как потенциальный нарушитель);

2) специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации, например, в юридических и правозащитных профессиях — у следователя — правовая подозрительность, у оперативного работника — актуальная агрессивность, у адвоката — профессиональная изворотливость; у прокурора - обвинительность;

3) профессионально-типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально-психологических особенностей личности на психологическую структуру профессиональной деятельности, когда происходит усиление отдельных черт характера — некоторые

функционально нейтральные свойства личности трансформируются в профессионально отрицательные качества. В результате складываются профессиональные и личностно обусловленные комплексы:

- деформации профессиональной направленности личности (искажение мотивов деятельности, перестройка ценностных ориентации, пессимизм, скептическое отношение к нововведениям);

- деформации, развивающиеся на основе каких-либо способностей — организаторских, коммуникативных, интеллектуальных и др. (комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, нарциссизм);

- деформации, обусловленные чертами характера (ролевая экспансия, властолюбие, «должностная интервенция», доминантность, индифферентность)<sup>1</sup>;

4) индивидуальные деформации, обусловленные особенностями работников самых разных профессий, когда отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и нежелательные качества, чрезвычайно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций, например: сверхответственность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм и др.

У представителей этих профессий профессиональные деформации могут проявляться на четырех уровнях:

1. Общепрофессиональные деформации, типичные для работников этой профессии. Эти инвариантные особенности личности и поведения профессионалов наблюдаются у большей части работников со стажем, хотя уровень выраженности данной группы деформаций отличается.

2. Специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации по профессии. Любая профессия объединяет несколько специальностей. Каждая специальность имеет свой состав деформаций.

---

<sup>1</sup> Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования

3. Профессионально-типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально-психологических особенностей личности – темперамента, способностей, характера – на психологическую структуру деятельности. В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы.

\* деформации профессиональной направленности личности: искажение мотивации деятельности («сдвиг мотива на цель»), перестройка ценностных ориентации, пессимизм, скептическое отношение к новичкам и нововведениям;

\*деформации, развивающиеся на основе каких-либо способностей: организаторских, коммуникативных, интеллектуальных и др. (комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, завышенная самооценка, психологическая герметизация, нарциссизм и др.);

\*деформации, обусловленные чертами характера: ролевая экспансия, властолюбие, «должностная интервенция», доминантность, индифферентность и др.

Эта группа деформаций развивается в разных профессиях и не имеет четкой профессиональной ориентации.

4. Индивидуализированные деформации, обусловленные особенностями работников самых различных профессий. В процессе многолетнего выполнения профессиональной деятельности, психологического сращивания личности и профессии отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и профессионально нежелательные, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций. Это могут быть сверхответственность, суперчестность, гиперактивность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм. Данные деформации можно назвать «профессиональным кренинизмом».

Следствием всех этих деформаций являются психическая напряженность, конфликты, кризисы, снижение продуктивности



профессиональной деятельности личности, неудовлетворенность жизнью и социальным окружением<sup>1</sup>.

Из всего вышеперечисленного, можно выделить следующие причины профессиональной деформации:

1) монотонность выполняемой деятельности, особенно если ее смысл кажется сомнительным. Кроме того, монотонный труд способствует стагнации профессионального формирования личности, снижению интеллекта;

2) вкладывание в работу больших личностных, энергетических ресурсов при недостаточности признания заслуг. Сотрудник отдаст всего себя работе, однако коллеги либо не замечают этого, либо воспринимают это как должное;

3) строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения. Требуется выполнять работу точно в срок, однако нет возможности делать ее качественно;

4) напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм. Желание выполнять работу качественно и в срок негативно воспринимается коллегами, они могут высмеивать, агрессивно нападать, считая, что сотрудник хочет выслужиться перед начальством;

5) нехватка условий для самовыражения личности на работе — все инновации отвергаются, творческий подход не поддерживается ни начальством, ни коллегами;

6) работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования. У сотрудников отсутствует профессиональный и личностный рост. Сотрудник вынужден заниматься одной и той же работой на протяжении многих лет;

---

<sup>1</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатьева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 251-252.

7) неразрешенные личностные конфликты<sup>1</sup>. Сотрудник старается выполнять работу безупречно, так как именно считает, что только идеальную работу можно считать верной, старается во всех случаях вести себя как профессионал, следовать всем инструкциям, совершенствоваться до бесконечности. Например, доводит до совершенства квартальный отчет или не может приступить к работе, если рабочее место не находится в идеальном порядке.

Подводя итог материалу этой главы, хотелось бы сказать, что профессиональная деформация личности – это совокупность определенных факторов негативно влияющих на самоопределение индивида в профессии, проявляющиеся в апатии к происходящим на работе переменам, в нежелании развиваться в своей сфере деятельности, а также выполнять свои должностные обязанности без должного внимания.

---

<sup>1</sup> Сорокин П.А. Общедоступный учебник социологии. Статьи разных лет / Ин-т социологии. - М.: Наука, 1994. — 560 с. - (Социологическое наследие)

## **ГЛАВА 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ РАБОТНИКОВ АВИАПРЕДПРИЯТИЯ «УРАЛЬСКИЕ АВИАЛИНИИ»**

### **2.1. Особенности профессиональных деформаций работников авиапредприятия**

Сотрудники авиапредприятий сочетают в одной своей профессии множество навыков, знаний и умений. В любой ситуации экипаж воздушного судна должен продемонстрировать психологическую устойчивость, эмоциональную стабильность и незаурядность ума, для принятия срочных решений в воздухе. Профессиональная деформация летного персонала – коварное явление, оно может привести к изменениям в поведении в экстремальной ситуации во время перелета воздушного судна. Также профессиональная деформация совместно с вредными факторами производства негативно влияет на психику индивида в результате определенного труда.

Экипаж воздушного судна, в частности cabinный экипаж, работающий непосредственно с пассажирами, организовывающий безопасную и комфортную авиаперевозку пассажира – должен обладать определенной эмпатией, терпением, наблюдательностью, твердостью, уметь сохранять самообладание в сложной ситуации, возникшей на борту самолета, демонстрировать умение общаться с разными категориями людей.

*Целью* нашего исследования является изучение особенностей профессиональной деформации работников авиапредприятий и методов ее профилактики и преодоления.

*Объектом* нашего исследования является профессиональная деформация сотрудников авиакомпании «Уральские авиалинии».

Актуальность нашего исследования обуславливает то, что у работников авиапредприятий имеется большая вероятность возникновения профессиональных деформаций в виду сложных и вредных условий

профессиональной деятельности, а также личностных особенностей коллег, к которым необходимо приспосабливаться каждый новый перелет.

В исследовании принимали участие 70 сотрудников ОАО «Уральские авиалинии», которые были разделены на авиационных сотрудников 35 человек – это бортпроводники, летчики и инженеры эксплуататоры воздушных судов, а также работников штаб-квартиры компании: бухгалтера, юристы и планировщики работы летного персонала - 35 человек.

Социально-демографическая характеристика сотрудников компании представлена в таблице 1.

**Таблица 1.**

**Социально-демографическая характеристика сотрудников ОАО «Уральские авиалинии»**

Возраст	Количество человек	Стаж		Образование	
		1-3 года	3 и более	высшее	среднее
18-25 лет	25	19	5	25	10
25-35 лет	32	0	25	27	0
35-до бесконечности	13	0	21	8	0

Согласно социально-демографической характеристике работников авиакомпаний мы имеем более половины сотрудников – лиц среднего возраста, имеющих высшее образование. Данная категория людей имеет хорошие шансы в противостоянии профессиональной деформации личности, потому как они имеют навыки борьбы с профессиональной апатией.

Для исследования были использованы следующие методы:

1. Анкетирование на выявление профессиональной деформации (Приложение 1,2).

2. Анализ документов: должностные инструкции летного персонала авиакомпании (Приложение 3).

3. Проект программы профилактики профессиональных деформаций работников авиакомпании «Уральские авиалинии» (Приложение 4)

Выбор метода «Анкетирование» обусловлен тем, что при помощи данного метода можно с наименьшими затратами получить высокий уровень массовости исследования. Особенностью этого метода можно назвать его анонимность (личность респондента не фиксируется, фиксируются лишь его ответы).

Анкета нашего исследования направлена на выявление особенностей профессиональных деформаций, которым подвержены работники авиакомпаний.

На основе проведенного нами анкетирования было выявлено, что в рейсе профессиональная деформация иногда даже помогает в работе. Сотрудник, который подвержен профессиональной деформации разделяет социум на ранги, что помогает общаться в рейсе, соблюдая субординацию с коллегами, но при этом нарушая этику общения в повседневной жизни. Стереотипизация отношения к работе на воздушном флоте не является негативным фактором, потому что следование прописанным должностным инструкциям обязательно для работы в экипаже воздушного судна.

Особенностями проявления профессиональной деформации, которой подвержены в основном летчики авиакомпании (15 опрошенных респондентов, а именно летчиков высказались, что переносят систему общения, выработанную в рабочих условиях в свою повседневную жизнь, 12 высказались о том, что выходя с работы, становятся другими людьми, а остальные 8 затруднились ответить) являются:

1. Четко иерархичный подход к социуму, нарушение этики при общении в повседневной жизни.

Даже если судно не военное, работающий на нем летчик, механик или моторист знает свое место. Он понимает, как разговаривать с вышестоящими, равными и теми, кто ниже его по статусу<sup>1</sup>.

Не в рейсах, а в повседневной жизни, где социальные отношения гораздо сложнее, у сотрудников может возникнуть ощущение чуждости в новой среде. Например, летчик с 10-летним опытом привык к простому и прямому общению с коллегами. После рейса он оценивает мир так же, как на воздушном судне. Здесь есть начальники, работники со стажем – как он, и новички в своем деле. С руководителями он не может беседовать, как с равными, но вот рядовые сотрудники – другое дело.

В результате появляются такие сцены: летчик грубо разговаривает с банковскими консультантами, продавцами в магазинах, служащими различных сервисов. Долгая работа в воздухе стерла его навыки общения на земле. Человек не осознает, что здесь люди – не команда, где все взаимосвязаны и от каждого зависит результат рейса.

2. Жесткие требования к порядку. Результаты данного вопроса представлены в таблице 2.

**Таблица 2**

***Показатели ответа на вопрос о жестких требованиях к порядку  
среди летчиков авиакомпании***

Да	Нет	Затрудняюсь ответить
8	10	17

На авиа флоте все должно находиться на своих местах и сверкать – таков незыблемый закон. Жены и дети пилотов знают, с чего начинается подготовка к встрече главы семьи из рейса – с генеральной уборки. Эта привычка к чистоте и упорядоченности весьма похвальна.

---

<sup>1</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатьева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 251-252.

Однако психическое здоровье предполагает меру во всем: известны случаи, когда летчики опрокидывали гладильные доски с вещами, переворачивали тазы с замоченным бельем из-за того, что хозяйки, по их мнению, слишком нерасторопно выполняли свои домашние обязанности.

Экипаж воздушного судна состоит из летного экипажа и кабинного экипажа. Особенности проявления профессиональной деформации, которой подвержены сотрудники кабинного экипажа отличаются от особенностей, которым подвержен летный экипаж (12 опрошенных респондента, в частности бортпроводника, отметили, что хотели бы ответить негативно на вопрос, заданный им пассажиром) такими особенностями являются:

#### 1. Негативное отношение к пассажирам воздушного судна.

8 опрошенных респондентов указали на то, что хотели ответить негативно на вопрос пассажира, 12 опрошенных респондентов указали на то, что общаются с пассажирами легко и непринужденно, создавая комфортную обстановку. Бортпроводники воздушных судов, как правило, девушки, должны минимизировать количество конфликтных ситуаций на борту, для того, чтобы перелет прошел максимально комфортно для всех участников авиаперевозки. Но бывают ситуации, когда конфликта невозможно избежать.

Человеческий фактор в авиации в современное время до сих пор стоит на первом месте. Экипаж за один день выполняет несколько перелетов, за этот день уже мог произойти инцидент в воздухе и нарушить психическое равновесие кабинного экипажа.

#### 2. Нарушение субординации в коллективе.

Субординация – необходимый элемент корпоративной этики. Это свод правил поведения, значительным элементом которого являются все тонкости отношений между начальником и подчиненным. Это не просто правила хорошего тона и манеры. Субординация позволяет обеспечить уважительное отношение и продуктивную работу. К примеру, перед многими руководителями стоит такая проблема: они очень мягко относятся к своим

подчиненным, вследствие чего последние начинают срывать сроки, некачественно выполнять свою работу. Правила позволяют сохранить нервы и не допускать конфликтов.

Данная особенность проявления профессиональной деформации выявленная нами в процессе исследования характерна не только для представителей авиа персонала компании, но и для сотрудников штаб-квартиры компании, результаты представлены в таблице 3.

**Таблица 3**

***Показатели ответа на вопрос о нарушениях субординации в коллективе***

	Авиа персонал	Сотрудники штаб-квартиры авиакомпании
Ответили «да, нарушали»	10	15
Ответили «нет, не нарушали»	25	20

Из результатов таблицы 3 следует, что сотрудники штаб-квартиры компании более подвержены такому виду проявления профессиональной деформации, как не соблюдение субординации на рабочем месте.

3. Стереотипное отношение к работе. Выполнение своих должностных обязанностей, строго следуя инструкциям и документам, регламентирующим распорядок работы на воздушном судне<sup>1</sup>, не обращая внимания на индивидуальные особенности рейса, направление перелета, а также на личностные качества коллег, с которыми работаешь.

---

<sup>1</sup> Воздушный кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ



15 опрошенных респондентов указали, что работают согласно должностным инструкциям, 20 опрошенных указали, что всегда подстраиваются под индивидуальные особенности полета.

Также, во время проведения исследования нами выделен ряд особенностей, которые влияют на появление симптомов профессиональной деформации работников авиапредприятия (11 опрошенных респондентов указали на неудовлетворенность в своей финансовой независимости, остальные 24 удовлетворены своей заработной платой):

1. Отсутствие финансовой мотивации сотрудников авиакомпании.

Материальная мотивация персонала — это мощный инструмент стимулирования сотрудников к достижению целей компании. Так как работа — это в первую очередь источник дохода для человека (за редким исключением), то грамотная финансовая мотивация может значительно улучшить показатели сотрудников.

30 из 70 опрошенных сотрудников авиакомпании указали на то, что недовольны своей финансовой составляющей работы. Для минимизации влияния данного факторы авиакомпании необходимо включить дополнительную финансовую мотивацию для своих сотрудников.

В различных российских и европейских авиакомпаниях создана система финансовой мотивации сотрудников, например:

- Выполняя зарубежные рейсы, экипаж воздушного судна получает процент больше, чем летая направления по Российской Федерации.
- Добавления процента за вредность производства
- Увеличение заработной платы сотрудников за счет перехода из одного класса обслуживания пассажиров в другой.

2. Привычка к отсутствию личного пространства;

10 опрошенных респондентов указали на то, что переносят привычку отсутствия личного пространства в свою быденную жизнь.

До сих пор на большинстве авиа судов роскошь уединения доступна лишь пилоту, а команда довольствуется крохотными каютами. Поначалу это

объединяет людей, образуются приятельские связи. Но затем, уже дома, возможно проявление излишней фамильярности с окружающими. Летчик, привыкший часами жить бок о бок с другими людьми, не обращает внимания на многие личные бытовые нюансы и не смущается их<sup>1</sup>.

Бывает и обратный эффект. Если постоянное пребывание на виду некомфортно для летчика в силу характера, он приучается к скрытному поведению. Это проявляется в привычке очень быстро мыться, не разбрасывать вещи, не шуметь. Такие манеры, безусловно, похвальны, но не надо забывать, что не в рейсе необходимо отдыхать. Постоянное самоограничение иногда приводит к нервным срывам. Такому человеку необходимо принять за правило хотя бы неспешные процедуры ухода за собой.

### 3. Задержка в развитии карьерного роста.

В связи с появившейся тенденцией в современном обществе – авиакомпания при повышении по службе стали нагружать сотрудников большими обязанностями, должным образом при этом, не повышая заработную плату. В частности, подобное положение дел характерно для службы бортпроводников авиакомпании, что провоцирует сотрудников продолжительное время сохранять свою должность.

Организационная структура компаний замедляет темпы развития своих сотрудников, не стимулируя последних к желанию двигаться в своей сфере деятельности. Старшие бортпроводники финансово не заинтересованы в своей должности, при этом они выполняют гораздо больше обязанностей на борту воздушного судна, согласно своим должностным инструкциям. У старшего бортпроводника воздушного судна работы больше, чем у рядовых сотрудников. Они решают абсолютно все конфликтные ситуации, возникшие на борту, принимают важные решения совместно с командиром судна, и также, им приходится в большинстве случаев выслушивать негатив со

---

<sup>1</sup> Балашов А.П. Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 33.

стороны пассажиров на работу кабинного экипажа. Результаты данного вопроса представлены в таблице 4.

**Таблица 4**

***Результаты ответа на вопрос о карьерном росте***

	Летчики	Бортпроводники
Ответили «да»	20	8
Ответили «нет»	0	7

Согласно результатам, представленным в таблице 2, мы видим, что летчики гораздо больше заинтересованы в своем карьерном росте, нежели сотрудники службы бортпроводников, потому как летный состав финансово мотивирован для желания повышения по службе.

**4. Влияние производственных факторов.**

Работа на борту воздушного судна вредна для нашего здоровья. Ухудшение состояния здоровья может проявляться в таких симптомах как: ухудшение слуха, расширение вен на ногах, боль в спине, опухоль ног после длинных перелетов. Данные симптомы характерны в основном для работников авиа персонала, потому как именно работа в воздухе несет за собой последствия для состояния здоровья работников. Из 35 опрошенных респондентов, а именно авиа персонала 20 указали на то, что у них появились симптомы ухудшения здоровья.

По результатам проведенного нами исследования мы видим сформировавшуюся тенденцию в авиакомпании – молодые сотрудники в возрасте от 18-25 лет, имеющие опыт работы от одного года до трех лет менее подвержены появлению профессиональной деформации. Потому как данная категория работников авиакомпании смотрит на свою деятельность под призмой романтизации. В современном обществе принято разделять профессии на категории, так, профессии, относящиеся к летной деятельности, выделяют в категорию «Самых романтичных профессий».

Поэтому, молодые ребята, находясь под влиянием мнения общества о данной профессии, приходят в данную сферу с огромным желанием.

## **2.2. Профилактика профессиональных деформаций работников авиапредприятия**

Легче предотвратить возникновение и развитие профессиональной деформации, чем бороться с его последствиями. В конце концов, это не внезапное поражение, а длительный процесс, в котором сам человек активно участвует. Заметив симптомы вовремя, вы можете сами справиться с этим заболеванием. И, не обращая должного внимания на признаки данного заболевания, человек рискует выйти на последний этап развития этой опасной болезни, и ему потребуется квалифицированное лечение и длительный восстановительный период, чтобы вернуться к нормальному существованию.

Один из наиболее эффективных способов предотвращения профессиональной деформации можно назвать - «Предотвращение означает вооружение». Методы своевременного и компетентного информирования представителей коммуникативных специальностей о симптомах профессиональной деформации и факторах, способствующих ее развитию, широко используются как за рубежом, так и в нашей стране.

Необходимо попытаться предотвратить деформацию. Чтобы сделать это, нужно изучить мотивы выбора этой профессии, а затем постоянно «контролировать» всевозможные стрессы, создавать здоровую систему поддержки и стремиться жить радостной и физически активной жизнью вне рабочей ситуации.

Другим способом является снижение уровня стрессов. Колебания по шкале уровня стресса – это нормальная и даже неотъемлемая часть трудовой жизни человека. И спад, к которому он ведет, больше зависит от того, как люди справляются со стрессом. Когда стресс усиливается, у рабочих

появляются такие симптомы, как: беспокойство, депрессия, паника, боль в груди и голове, дрожь, бессонница и перепады настроения.

Если подобное состояние физического и морального дискомфорта длится долгое время, то человек склонен использовать методы, так называемой «мнимой» релаксации, которые варьируются, например, от навязчивых упражнений в спортзале или домашних скандалов, до употребления наркотиков и алкоголя. Очевидно, что таким образом уровень стресса не снижается, а лишь подавляются его самые очевидные проявления. Это не продуктивно, и даже опасно для здоровья и жизни личности.

Понимая причины организационного стресса, менеджер должен использовать набор соответствующих мер для его устранения и предотвращения в будущем. Американские, японские и западноевропейские компании предпринимают ряд мер в этом направлении. В частности, их бюджет предусматривает затраты на управление организационным стрессом. Десятки из них уже открыли курсы по управлению стрессом для работников, где заинтересованные могут получить различную помощь – от организации групповых консультаций до проведения сеансов медитации, гипноза, восточных курсов самообороны и самовнушения<sup>1</sup>.

Другие компании стремятся привлечь работников к занятиям спортом, танцам и йоге. В практике некоторых организаций для сотрудников предлагаются сеансы арт-терапии, игровой терапии, цветовой и световой терапии, аквариумы, зимние сады в офисах, использования методов звукового восприятия. Благодаря таким мерам, современный рынок психоанализа и антистрессовых услуг начинает активно развиваться.<sup>2</sup>

Рекомендуется принять ряд обязательных мер по борьбе со стрессом на уровне компании:

---

<sup>1</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатьева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 251-252.

<sup>2</sup> *Коротков, Э. М. Менеджмент: учебник для бакалавров* / Э. М. Коротков. – Москва :Юрайт. 2012. – С. 241.

1. Контроль и обеспечение благоприятного психологического и социального климата.

2. Оптимизация организационной структуры с учетом возможностей и способностей каждого сотрудника.

3. Тщательное планирование немаловажно, - объясняя сотрудникам перспективы, вовлекая их в процесс управления компанией, максимизируя прозрачность деятельности, информируя персонал о будущих изменениях, создавая систему обратной связи с ними, обеспечивая обогащение работы и соблюдая санитарно-гигиенические стандарты.

Необходимым условием является подготовка менеджеров среднего и высшего звена по вопросам управления конфликтами.

Вы должны учитывать каждый из факторов стресса, чтобы уменьшить или устранить его на рабочем месте:

1. Создание атмосферы взаимной поддержки в компании.

Организационная структура компании должна быть более децентрализованной и органичной, привлекать сотрудников к принятию решений, а также корректировать информационные потоки снизу вверх.

2. Обогащение содержания обязанностей сотрудников

Обогащение работы может повысить заинтересованность сотрудников в их работе, осознание его важности, ответственности и результатов. Предполагается, что в этом случае влияние факторов стресса, характерных для более рутинных, структурированных видов работы, будет уменьшено.

3. Устранение конфликтов и разъяснение организационных ролей.

Каждый сотрудник на своем рабочем месте должен правильно понимать обязанности, получать необходимую информацию и поддержку, чтобы не быть во власти противоречивых требований и неясным пониманием того, что именно он должен делать.

4. Планирование карьеры и расширение возможностей для продвижения сотрудников по корпоративной лестнице, предоставление им консультационной помощи.<sup>1</sup>

Члены большой организации подвергаются серьезному стрессу, когда они не знают, что делать дальше или как реализовать свои планы в карьере. Карьерный рост кажется многим первостепенной задачей, поэтому люди стараются добиться его любой ценой, забывая об элементарной безопасности ментального и физического здоровья личности.

До недавнего времени подавляющее большинство менеджеров крупных компаний игнорировали проблемы стресса, влияющие на персонал на всех уровнях. В последнее время ситуация начала улучшаться, и организации начали заказывать обучение по управлению стрессом, в рамках которого проводится оценка стрессового состояния организации. Огромную роль в этом играет позиция главы компании. Иногда главы крупных компаний забывают о таких важных вещах, как «настроение коллектива» и оказывают деструктивное воздействие на всю рабочую команду. Если стресс проникает глубоко в компанию, это означает, что чувство миссии и принадлежности к общему делу потеряно, и рабочие больше не понимают, куда они идут и ради чего тратят свои личностные ресурсы. Если это понимание нарушается, то вера в эффективность всего, что делается, всегда уменьшается. Оптимальная антистрессовая стратегия компании начинается с уточнения ее миссии. В этом случае руководство должно найти способ объяснить сотрудникам, почему они собрались, и вспомнить, что они – одна команда, что им стоит полагаться друг на друга и действительно стать единым механизмом, что, безусловно, увеличивает уровень позитивного настроения и уверенность в успехе. Вдохновение на рабочий процесс – вот, что в действительности дает правильно определенная миссия.

---

<sup>1</sup> *Зиновьев, В. Н.* Менеджмент: учебное пособие / В. Н. Зиновьев, И. В. Зиновьева. – Москва: Дашков и К°, 2014. – С. 219.

В целях предотвращения и минимизации стресса сотрудников руководство компании должно знать реальную ситуацию в компании – степень давления и отношение к ней со стороны сотрудников. Для этого руководству необходимо регулярно проводить опросы и тесты, чтобы знать ситуацию. Данная процедура сама по себе имеет психотерапевтическое значение. Постоянный мониторинг позволяет быть в курсе уровня стрессовой ситуации сотрудников организации и своевременно вносить необходимые изменения.<sup>1</sup>

Наиболее распространенный метод борьбы со стрессом, к которому прибегают в различных компаниях – корпоративные вечеринки, выезды и встречи, с точки зрения создания команды — это незаменимая вещь.

Создание благоприятных условий труда, включая хорошее освещение, свежий вентилируемый воздух, ненавязчивый и нерезкий цвет обоев и максимально возможное уменьшение звукового фона, все вышеперечисленное, полезно для предотвращения промышленных стрессов. Если менеджер не пренебрегает такими вещами, а, наоборот, старается сделать все, чтобы обеспечить их в полной мере, производительность труда и эффективность работы всегда выше, а сплочение коллектива в одну команду проходит лучше.

Для предотвращения конфликтов, которые приводят к стрессу, полезно грамотно поговорить с сотрудниками, распределиться по разным углам комнаты или вернуть друг другу тех, кто находится в антипатии, дав задание данным сотрудникам, которое предстоит выполнить сообща.

Важно отметить следующий аспект, на который в большинстве источников не уделяется внимания – это апатия и потеря интереса, развивающаяся среди сотрудников, которые в середине карьеры выходят из школы и, похоже, перестают развиваться. Они полагаются на хорошо налаженные связи с клиентами, то есть они рассматривают каждого нового

---

<sup>1</sup> Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 305.



клиента как повторение предыдущего и перестают развивать свои навыки, что означает также и постепенное угасание интереса к новым рабочим задачам, потерю необходимого азарта.

Важным аспектом предоставления качественных услуг является введение принципов надзора на рабочем месте. Надзор позволяет социальному субъекту смотреть на себя «со стороны», проверять свои знания, обсуждать со своими коллегами текущую ситуацию, трудности, возникающие при работе с клиентом, анализировать проделанную работу и составлять план работы на следующий период. Кроме того, надзор способствует укреплению веры, как в собственной силе, так и в возможностях клиента<sup>1</sup>.

Чтобы избежать профессиональных деформаций вокруг сотрудника, вам необходимо создать учебную среду, он должен иметь четко определенные обязанности и рабочую нагрузку.

Качества, чтобы избежать профессионального специалиста по деформации<sup>2</sup>:

- хорошее здоровье и сознательный целенаправленный уход за их физическим состоянием (регулярные физические упражнения, здоровый образ жизни);
- высокая самооценка и уверенность в себе, в своих способностях и возможностях;
- опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- способность конструктивно меняться в условиях напряженности;
- высокая мобильность;
- открытость;
- общительность;

---

<sup>1</sup> *Балашов А.П.* Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 33.

<sup>2</sup> *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / [А. В. Игнатьева и др.]; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – С. 251-252.

- независимость;
- желание полагаться на собственные силы;
- способность формировать и поддерживать позитивные, оптимистические установки и ценности – как по отношению к себе, так и другим людям из жизни в целом.

Узнать об этом явлении недостаточно для самостоятельной борьбы с ним. Необходимо научиться справляться с эмоциональной перегрузкой. Самый распространенный (но не менее хороший) совет – ежедневно снимать напряжение с помощью спорта, медитации, музыки и т. д. Главная задача – добиться полного расслабления и при этом сделать это без опасности и вреда для жизни и здоровья.

Этот принцип должен быть расширен таким образом: каждый уик-энд и каждый пятиминутный перерыв должны быть заполнены релаксацией, а не срочными деловыми вопросами<sup>1</sup>.

Очень важно четко разделить личное и профессиональное пространство жизни. Конечно, иногда вам приходится жертвовать частными интересами для срочного бизнеса, но не каждый день.

В обществе сложился опасный стереотип: чем больше люди трудятся, тем более профессиональными и успешными они кажутся другим. Однако окружающая действительность доказывает обратное: на самом деле такие «успешные» люди больны, потому что у них есть своего рода психологическая зависимость, более известная, как трудоголизм.

Для трудоголика процесс работы становится смыслом, а вне офиса жизнь как будто перестает существовать и теряет всякий смысл вообще. Причин для появления этого феномена много. Например, искренний и, казалось бы, безобидный энтузиазм к любимому делу часто приводит к трудоголизму. Человек так увлечен и захвачен, что не замечает, как он оказывается поглощён рабочей рутинной, где нет никаких радостей, кроме

---

<sup>1</sup> *Балашов А.П.* Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 33.

работы. Ситуация становится еще более опасной, когда человек спасается от проблем в других сферах жизни с помощью алкоголя.

Вот почему эксперты советуют не отказываться от хобби даже имея очень напряженный график, искать интересные занятия, которые не связаны с профессией, и выделять достаточно времени для тесного общения с близкими. Улучшение микроклимата в команде является одним из самых важных и серьезных методов антистрессовой стратегии фирмы. Основное место в этом занимает глава компании, которому следует овладеть демократическим стилем общения. Авторитарный лидер почти всегда становится источником стресса для своих сотрудников. Подобное поведение руководителя может обеспечить лишь «кажущийся» порядок, однако напряженная атмосфера на рабочем месте, рано или поздно, даст о себе знать деструктивными последствиями.

Еще одна полезная рекомендация: не сохраняйте отрицательные эмоции. Необходимо поделиться с другими, рассказать о своих чувствах, проблемах, жаловаться на усталость и перенапряжение. Конечно, это можно обсудить только с теми, кто хочет слушать, не останется равнодушным и не издевается. Говоря с родственниками, вы можете не только разряжать, но и отвлекать себя, прислушиваясь к жалобам на вопросы о жизни. И, кроме того, дайте возможность поговорить с собеседником.

Другими словами, человек должен иметь в дополнение к работе яркую и насыщенную впечатлениями и положительными эмоциями жизнь, тогда в профессиональном смысле он будет успешным. Таким образом, управление стрессом обычно означает набор стратегий, принципов и методов, которые позволяют человеку предотвращать негативные эффекты стрессоров или минимизировать этот эффект.

Основываясь на результатах проведенного нами исследования и анализе научной литературы – мы разработали программу профилактики и преодоления профессиональной деформации работников авиакомпании «Уральские авиалинии».

Актуальность программы обусловлена слабой научной обоснованностью темы профилактики и преодоления профессиональных деформаций работников авиапредприятий, не уделяется должного внимания особенностям специфики труда авиационных сотрудников, многие методы профилактики профессиональной деформации не помогут людям, работающим на предприятиях авиации выбраться из состояния профессиональной непригодности. Проект программы представлен в приложении 4.

Исходя из всего вышесказанного, мы можем заключить, что сотрудники авиапредприятия действительно восприимчивы к стрессам на рабочем месте, чем дольше опыт, тем сильнее развивается стресс и тем труднее выйти из этого состояния. Все сотрудники авиапредприятия подвергаются профессиональной деформации, независимо от того, какую должность они занимают.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги работы, необходимо выделить следующие аспекты. Стресс – это универсальная реакция организма, которая при необходимости служит своего рода переключателем необходимых защитных способностей человеческого тела. Однако стимул должен обладать большой властью, поэтому организм, помимо основных защитных механизмов, решил связать несколько реакций, которые объединены общим названием «стресс».

Стресс, в том числе профессиональный стресс, изучается в различных областях, а знание стрессовых механизмов приобретает все большую практическую и научную ценность. Технический прогресс неразрывно связан с ростом экстремальной профессиональной деятельности со значительным изменением условий и содержания труда в различных областях.

Характер рабочей силы и темпы работы коренным образом изменились, возросла профессиональная ответственность за последствия деятельности и ее результатов. Все это привело к развитию характерных психических состояний – профессиональных стрессов.

Профессиональный стресс – это состояние напряжения, которое возникает во время экстремальных влияний факторов, связанных с работой. Профессиональный стресс оказывает сильное положительное или отрицательное влияние на деятельность и профессиональное здоровье.

Доказано, что сильный стресс имеет не только отрицательное, но и положительное значение для организма, нейтрализуя эффекты, вызванные воздействием сильных стимулов. Кстати, реакция стресса присуща не только людям, но и другим живым существам. Но поскольку социальный фактор здесь имеет значение, люди наиболее подвержены стрессу.

Сегодня уже установлено, что профессиональная деформация проявляется не столько под влиянием ситуации и условий труда, сколько в результате отношения к работе. Три типа людей наиболее восприимчивы к этому. Первыми являются те, кто привык делать все тщательно и добиваться

желаемого результата. Если что-то пойдет не так, их психологическое состояние начинает терпеть неудачу. Второй – выраженный перфекционист, патологически стремящийся покорить самые высокие вершины, к первенству всех. Такие люди ведут себя к истощению. Третьи – слишком чрезмерно чувствительные личности, мучительно испытывающие малейшую ошибку.

Профессиональный стресс и его появление могут научить предупреждать и контролировать любого сотрудника, а также учиться регулировать и контролировать свое состояние в стрессовых условиях, их стрессовом сценарии.

Профессиональная деятельность людей, которые овладели техникой личного психического регулирования, становится более успешной и эффективной. Зная свои сильные и слабые стороны, способность сдерживать себя во времени, замедлять ваши внутренние импульсы, позволяет не только сохранить свое собственное психическое и физическое здоровье, но и не испортить отношения с вашей средой.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Андрееенко, Е.В.* Социальная психология: учеб. Пособие для студ. Пед вузов / Е.В. Андрееенко; под ред. В.А. Сластенина. – М.: Издательский центр «Академия», 2000. – 264 с.
2. *Балашов А.П.* Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 156 с.
3. *Бойко В. В.* Синдром «эмоционального выгорания в профессиональном общении.: СПб.: 1999. 99-105 с.
4. *Виханский О. С.* Стратегическое управление: Учебник – М.: Изд-во МГУ, 2015. – 215 с.
5. *Воздушный* кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ
6. *Герчикова И. Н.* Менеджмент: Учебник. 3-е изд. – М.: Банки и биржи. ЮНИТИ, 2015. – 198 с.
7. *Голов Р.С.* Теория организации. Организация производства: Интегрированное учебное пособие / А.П. Агарков, Р.С. Голов, А.М. Голиков; Под ред. А.П. Агарков. – М.: Дашков и К, 2013. – 165 с.
8. *Гончаров В. В.* Руководство для высшего управленческого персонала. Т. 1-2. – М.: ИНИИПУ, 2014. – 166 с.
9. *Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. — 6-е. — СПб.: Речь, 2010. — 580 с.
10. *Диссертации России URL: <http://www.dslib.net>* (дата обращения 31.01.19)
11. *Зеер Э.Ф.* Психология профессионального образования : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования
12. *Зиновьев, В. Н.* Менеджмент: учебное пособие / В. Н. Зиновьев, И. В. Зиновьева. – Москва: Дашков и К°, 2014. – 155 с.
13. *Константинов В.В.* «К вопросу о профессиональной деформации личности». URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 02.02.19)

14. *Коротков, Э. М.* Менеджмент: учебник для бакалавров / Э. М. Коротков. – Москва :Юрайт. 2012. – С. 241.
15. *Лапыгин, Ю.Н.* Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 156 с.
16. *Мишкина Е. А.* Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2015. № 10. С. 96–100. URL: <http://e-koncept.ru/2015/95063htm> (дата обращения: 21.01.2017).
17. *Менеджмент: учебник* / С. И. Ашмарина и др.; под редакцией С. И. Ашмариной. – Москва. 2011. – 156 с.
18. *Менеджмент: учебник для высших учебных заведений по экономическим специальностям* / А. В. Игнатьева и др.; под редакцией М. М. Максимцова, М. А. Комарова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА. 2014. – 215 с.
19. *Орел В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. № 3. С. 90–101.
20. *Основы менеджмента: учебное пособие для вузов по специальности «Менеджмент организации»* / Э. М. Коротков и др.. – Москва: Дашков и К. – Ростов-на-Дону: Наука-Пресс. 2013. – 156 с.
21. *Пси-фактор* – Психология нашей жизни URL: <https://psyfactor.org/> (Дата обращения 27.01.19)
22. *Справочник 24* URL: <https://spravochnick.ru/> (Дата обращения 25.01.19)
23. *Семенов, А. К.* Основы менеджмента: учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – Москва: Дашков и К°. 2011. – 215 с.
24. *Сибак* URL: <https://sibac.info> (Дата обращение 31.01.19)
25. *Сорокин П.А.* Общедоступный учебник социологии. Статьи разных лет / Ин-т социологии. - М.: Наука, 1994. — 560 с. - (Социологическое наследие)



26. *Третьякова, Е.П.* Теория организации: Учебное пособие / Е.П. Третьякова. – М.: КноРус, 2012. – 156 с.
27. *Учебные материалы для студентов* URL: <https://studme.org/> (Дата обращения 22.01.19)
28. *Холостова, Е.И.* Генезис социальной работы в России / Е.И. Холостова. – Москва: Гостехиздат, 2012. – 199 с.
29. *Шарин, В. И.* История социальной работы / В.И. Шарин. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 368 с.
30. *Психологос\Энциклопедия практической психологии* URL: <https://www.psychologos.ru/articles/view/psihologos> (Дата обращения 25.01.19)
31. *Юзефовичус, Т. А.* Проблемы социальной работы с молодежью / Т.А. Юзефовичус. – М.: Academia, 2016. – 208 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### *Приложение 1*

Уважаемый респондент, просим вас ответить на представленные ниже вопросы. Ваши ответы помогут нам в подведении итогов исследования дипломной работы. Опрос имеет анонимный характер, и полученные данные будут использованы только в обобщенном виде. Отвечая на каждый вопрос, выбирайте один вариант ответа.

1. Ваш пол?

-женский

-мужской

2. Ваш возраст?

-от 18-25 лет

-от 25-35 лет

-от 35-бесконечности

3. Какую должность вы занимаете в авиакомпании?

- летный состав

-наземный персонал

4. Ваш опыт работы?

- от 1 года – до 3 лет

- от 4 лет – до 6 лет

-от 6 лет – до бесконечности

5. Уровень вашего образования?

-средне-специальное

-незаконченное высшее

-высшее

6. Хотели ли бы вы когда-нибудь сменить сферу деятельности?

-да

-нет

7. Устраивает ли вас уровень социальной защищенности в авиакомпании?

-да

-нет

8. Устраивает ли вас уровень вашей финансовой независимости?

- да

-нет

9. Хотелось ли бы вам перейти с летной деятельности на наземную и наоборот?

-да

-нет

10. Хотелось ли вам когда-нибудь ответить пассажиру на его вопрос негативно?

-да, почти всегда

-нет, я уважаю пассажиров

11. Хотелось ли вам продвижения по карьерной лестнице?

-да

-нет

12. Изменились ли вы под влиянием профессии?

-да

-нет

13. Сформировались ли качества во время выполнения работы, которые не были вам до этого свойственны?

-да

-нет

14. Переносите ли вы систему общения, используемую вами на работе, в свою повседневную жизнь?

-да, не удается быстро переключиться

-нет, выйдя с работы, я другой человек

-затрудняюсь ответить

15. Ваша работа влияет на ваше здоровье?

-нет

-да

16. Я плохо засыпаю из-за переживаний, связанных с работой

-да

-нет

17. Позволяли ли вы себе негативно общаться с коллегами во время выполнения своих должностных обязанностей, нарушение субординации? -

нет, я всегда соблюдаю этику общения с коллегами

-да, но у меня было плохое настроение

18. На воздушном флоте все должно находиться на своих местах, переносите ли вы жесткие требования к порядку в свою жизнь?

- нет

-да

19. Вы работаете, исключительно следуя инструкциям, либо подстраиваетесь под каждый рейс?

-да, я всегда стараюсь приспособиться к изменяющимся условиям

- нет, следую инструкциям

## *Приложение 2*

Уважаемый респондент, просим вас ответить на представленные ниже вопросы. Ваши ответы помогут нам в подведении итогов исследования дипломной работы. Опрос имеет анонимный характер, и полученные данные будут использованы только в обобщенном виде. Отвечая на каждый вопрос, выбирайте один вариант ответа.

1. Ваш пол?

-женский

-мужской

2. Ваш возраст?

-от 18-25 лет

-от 25-35 лет

-от 35-бесконечности

3. Какую должность вы занимаете в авиакомпании?

- летный состав

-наземный персонал

4. Ваш опыт работы?

- от 1 года – до 3 лет

- от 4 лет – до 6 лет

-от 6 лет – до бесконечности

5. Уровень вашего образования?

-средне-специальное

-незаконченное высшее

-высшее

6. Хотели ли бы вы когда-нибудь сменить сферу деятельности?

-да

-нет

7. Устраивает ли вас уровень социальной защищенности в авиакомпании?

-да

-нет

8. Устраивает ли вас уровень вашей финансовой независимости?

- да

-нет

9. Хотелось ли бы вам перейти с летной деятельности на наземную и наоборот?

-да

-нет

10. Хотелось ли вам продвижения по карьерной лестнице?

-да

-нет

11. Изменились ли вы под влиянием профессии?

-да

-нет

12. Сформировались ли качества во время выполнения работы, которые не были вам до этого свойственны?

-да

-нет

13. Переносите ли вы систему общения, используемую вами на работе, в свою повседневную жизнь?

-да, не удастся быстро переключиться

-нет, выйдя с работы, я другой человек

-затрудняюсь ответить

14. Ваша работа влияет на ваше здоровье?

-нет

-да

15. Я плохо засыпаю из-за переживаний, связанных с работой

-да

-нет

16. Позволяли ли вы себе негативно общаться с коллегами во время выполнения своих должностных обязанностей, нарушение субординации?

-нет, я всегда соблюдаю этику общения с коллегами

-да, но у меня было плохое настроение.

### *Приложение 3*

Выбирая методы нашего исследования, мы уделили внимание анализу документов: должностных инструкций, нормативно-правовых актов, на базе которых реализуется деятельность авиакомпании, локальных актов авиакомпании «Уральские авиалинии».

1. Должностные инструкции сотрудников авиакомпании делятся на инструкции для летного состава, для инженерно-эксплуатационного состава компании, а также для работников штаб-квартиры компании. У cabinного экипажа основной должностной инструкцией считается «Руководство по деятельности в салоне на воздушных судах авиакомпании Уральские авиалинии» в ней прописано абсолютно все, что касается организации работы на борту воздушного судна, прописаны все взаимодействия cabinного экипажа со смежными службами аэропортов, а также с летным экипажем. Должностной инструкцией летного экипажа принято считать «Руководство по эксплуатации летательных аппаратов концерна Airbus».

2. Нормативно-правовые акты, на базе которых реализуется деятельность авиакомпании – Воздушный кодекс Российской Федерации. Данный нормативный акт является самым главным документом Гражданской авиации России.

3. Локальные акты авиакомпании «Уральские авиалинии» - документы, регламентирующие внутренний распорядок работы авиакомпании, документы, выходящие для ознакомления с изменениями в работе авиакомпании, и тд.



**Проект программы профилактики и преодоления  
профессиональных деформаций работников авиакомпании  
«Уральские авиалинии»**

На основе проведенного нами исследования в выпускной квалификационной работе, мы создали проект программы профилактики и преодоления профессиональных деформаций работников авиакомпании «Уральские авиалинии».

Актуальность программы обусловлена слабой научной обоснованностью темы профилактики и преодоления профессиональных деформаций работников авиапредприятий, не уделяется должного внимания особенностям специфики труда авиационных сотрудников. Низкий уровень психической культуры, недостаточное развитие коммуникативных способностей, навыков саморегуляции приводит к тому, что значительная часть сотрудников страдает болезнями стресса — многочисленными соматическими и нервно психическими болезнями.

Данная программа максимально адаптирована для применения в авиакомпании «Уральские авиалинии». Программа разработана на базе отдела мотивации и оплаты труда ОАО АК «Уральские авиалинии».

Цель программы: Развитие коммуникативных умений сотрудников авиакомпании, снятие эмоционального напряжения, которое не минует, появляется на рабочем месте, а также сплочение и увеличение доверия между сотрудниками компании.

Задачами программы являются:

1. развитие информационно-теоретической компетентности сотрудников авиакомпании;
2. обучить сотрудников авиакомпании психотехническим приемам саморегуляции негативных эмоциональных состояний;

3. развить у сотрудников мотивацию к профессиональному самосовершенствованию личности через повышение самооценки, снятие тревожности;
4. способствовать сохранению в коллективе благоприятного психологического микроклимата, снижению уровня конфликтности, агрессивности;

Предполагаемые сроки реализации программы: общая продолжительность программы составляет 20 часов (посчитано время тренингов). Занятия проводятся 1 раз в неделю, продолжительностью 2 академических часа. Наполняемость слушателей составляет 10 – 15 человек. Программа проводится в течение десяти дней с группой наполняемостью 10 – 15 человек в специально выделенном помещении (предполагается конференц-зал).

Основываясь на результатах нашего исследования, были определены факторы, влияющие на проявление профессиональной деформации, работников авиакомпании в таблице 5 представлены мероприятия для их устранения.

**Таблица 5**

***Сопоставление факторов влияющих на проявление профессиональной деформации и мероприятия для их устранения***

Факторы, влияющие на проявление профессиональной деформации	Мероприятия, направленные на устранение
1. Нарушение субординации в коллективе	1. Тренинг – командообразование
2. Негативное отношение к пассажирам	2. Тренинг на стрессоустойчивость – разбор стрессовых ситуаций на борту воздушного судна и алгоритм действий при их возникновении

3. Отсутствие желания получить повышение по службе	3. Тренинг – постановки профессиональных целей (сертифицированные тренеры помогут сотрудникам компании выработать концепцию дальнейшего профессионального развития)
4. Влияние производственных факторов (негативное влияние перелетов на состояние здоровья)	4. Корпоративные выезды на природу, организация игровых корпоративных площадок.

Используемые методы и методики:

1. Тренинг - постановки профессиональных целей (работа с АТСМ РСМ – Ассоциация тренеров студенческой и рабочей молодежи)
2. Тренинг – командообразование (работа с АТСМ РСМ – Ассоциация тренеров студенческой и рабочей молодежи)
3. Тренинг на стрессоустойчивость (работа с АТСМ РСМ – Ассоциация тренеров студенческой и рабочей молодежи)
4. Корпоративные выезды на природу (работа совместно с профсоюзом сотрудников авиакомпании)
5. Организация корпоративных игровых площадок: игры в футбол на стадионе авиакомпании, игры в волейбол и тд.
6. Метод наблюдения – для оценки результатов программы

Условия проведения: занятия проводятся в штаб-квартире авиакомпании в г. Екатеринбурге, в групповой форме, в отдельном кабинете – конференц-зале; занятия могут проводиться под музыкальное сопровождение, что способствует расслаблению, включенности в работу, снятию психологических барьеров, мышечно-двигательных зажимов, повышению настроения.

Материально-техническое оснащение.

- просторное помещение
- столы и стулья из расчета на группу.
- магнитофон или музыкальный центр и аудиозаписи, компьютер, проектор.
- бумага, цветные карандаши, фломастеры, шариковые.

Участники программы: сотрудники авиакомпании «Уральские авиалинии»

Предполагаемые результаты:

1. Повышение уровня информационно-теоретической компетентности сотрудников авиакомпании.
2. Овладение психотехническими приемами саморегуляции негативных эмоциональных состояний.
3. Повышение самооценки, стрессоустойчивости, работоспособности, снижение уровня тревожности, эмоциональной напряженности, утомления.
4. Снижение уровня конфликтности, агрессивности в коллективе авиакомпании.